

**Einschränkungen**  
von Freitag, 20. Oktober 2017 ab 18.00 Uhr  
bis Sonntag, 22. Oktober 2017

- an Geldautomaten, beim Einkaufen mit Ihrer Sparkassen-Card, an SB-Terminals und Kontoauszugsdruckern sowie beim Online-Banking im Ausland
- Bitte versorgen Sie sich rechtzeitig mit Bargeld – auch
- Kein Online-Banking ab Freitag, 20. Oktober 18.00 Uhr
- Alle Infos hier: [www.sparkasse-rhein-maas.de](http://www.sparkasse-rhein-maas.de)



## Die wichtigsten Informationen rund um die technische Zusammenführung

Im August 2016 haben sich die Stadtsparkasse Emmerich-Rees, die Sparkasse Kleve und die Sparkasse der Stadt Straelen zur Sparkasse Rhein-Maas zusammengeschlossen. Am Wochenende vom 20. bis 22. Oktober 2017 werden die Datenbestände im Rahmen der „Technischen Fusion“ der drei Häuser vereinigt. Dies führt zu Einschränkungen am Umstellungswochenende.

### Hier die wichtigsten Informationen im Überblick:

#### Kommt es für mich zu Einschränkungen an dem Umstellungswochenende?

Ja. Betroffen ist der Zeitraum von Freitag, 20. Oktober 2017 ab 18.00 Uhr bis einschließlich Sonntag, 22. Oktober 2017:

##### zeitweise

- bei Auszahlungen an eigenen und fremden Geldautomaten
- beim Einsatz Ihrer Sparkassen-Card im In- und Ausland
- an SB-Terminals und Kontoauszugsdruckern

##### während des gesamten Umstellungszeitraums

- beim Online-Banking und Online-Brokerage
- bei Einzahlungen an unseren Geldautomaten

#### Wie kann ich an dem Wochenende bezahlen, wie erhalte ich Bargeld?

Bitte versorgen Sie sich rechtzeitig vor dem 20. Oktober mit ausreichend Bargeld für Einkauf und Freizeit an diesem Wochenende. **Alternativ bietet sich zur Bargeldversorgung auch eine Kreditkarte mit PIN an.** Sprechen Sie mit Ihrer Kundenberaterin/Ihrem Kundenberater.

#### Ist das Online-Banking am Umstellungswochenende verfügbar und was ändert sich für mich?

Nein. Von Freitag, 20. Oktober, 18.00 Uhr bis einschließlich Sonntag, 22. Oktober steht Ihnen das Online-Banking nicht zur Verfügung.

Nutzen können Sie das Online-Banking wieder ab dem 23. Oktober 2017 unter [www.sparkasse-rhein-maas.de](http://www.sparkasse-rhein-maas.de). Ihre Zugangsdaten behalten Ihre Gültigkeit.

### **Ich bin im Zeitraum vom 20. bis 22. Oktober 2017 im Urlaub. Worauf muss ich achten?**

Bitte halten Sie im In- und Ausland über diesen Zeitraum ausreichend Bargeld in der entsprechenden Währung vor!

Wenn Sie längere Zeit im Urlaub sind und eine Alternative zur Bezahlung mit der Sparkassen-Card suchen, beraten wir Sie gerne.

### **Ist die Sparkasse an dem Umstellungswochenende geoffnet?**

Nein. Bis Freitag, 20. Oktober sind alle Geschäftsstellen wie gewohnt geoffnet.

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stehen Ihnen ab Montag, dem 23. Oktober 2017 zu den gewohnten Offnungszeiten wieder zur Verfugung.

### **Bekomme ich eine neue Kontonummer bzw. eine neue Sparkassen-Card?**

Kunden der *ehemaligen Sparkasse Kleve* behalten Ihre bisherigen Kontonummern und bekommen keine neue Sparkassen-Card.

Fur einige Kunden der *ehemaligen Sparkassen Emmerich-Rees* und *Straelen* sind Umstellungen bei den Kontonummern erforderlich. Diese Kunden werden Mitte September 2017 informiert und erhalten automatisch ihre neue Sparkassen-Card und Geheimzahl (PIN).

### **Was passiert mit dem Guthaben auf der Geldkarte?**

Bei vom Kartenaustausch betroffenen Kunden ist der Chip der Geldkarten bzw. girogo-Funktion der alten Sparkassen-Card an einem unserer SB-Terminals vor der Entwertung zu entladen. Die Geldkarten- bzw. girogo-Funktion steht Ihnen mit der neuen Sparkassen-Card ab dem 23. Oktober 2017 wieder automatisch zur Verfugung.

### **Ist meine Kreditkarte weiterhin gultig?**

Die Kreditkarten behalten trotz der aufgedruckten alten Sparkassenbezeichnung ihre Gultigkeit und sind wie gewohnt bis zum Ablaufdatum nutzbar.

## **Besondere Informationen fur Kunden der ehemaligen Stadtparkasse Emmerich-Rees und der Sparkasse der Stadt Straelen**

### **Wie lautet ab dem 23.10.2017 die IBAN /der BIC?**

Ab dem 23.10.2017 lautet die IBAN der Sparkasse Rhein-Maas einheitlich

**DE XX 324 500 00 XXXX XXXX XX**  
und der BIC  
**WELADED1KLE**

### **Warum bekomme ich eine neue IBAN und ab wann kann ich sie verwenden?**

Die IBAN enthält die Bankleitzahl und diese ändert sich.

Die neue IBAN finden Sie ab dem 23. Oktober 2017 auf Ihrem Kontoauszug und ist **ab diesem** Zeitpunkt nutzbar.

### **Muss ich meine Daueraufträge bzw. Gut- und Lastschriften ändern?**

Nein. Ihre Daueraufträge stellen wir automatisch und kostenlos auf Ihre neuen Kontodaten um. Ihren bestehenden Zahlungsverkehr werden wir wie gewohnt auf Ihrem Girokonto buchen.

### **Sind Änderungen beim SEPA-Lastschriftverfahren erforderlich?**

Nein. Zahlungen mit alter IBAN/BIC werden automatisch auf die neue Bankverbindung weitergeleitet. Erteilte SEPA-Mandate bleiben weiterhin gültig.

### **Bekomme ich eine neue HBCI-Karte für das Online-Banking?**

Nein, eine neue HBCI-Karte ist nicht erforderlich.

### **Muss ich Anpassungen beim Online-Banking mit HBCI-Karte vornehmen?**

Online-Banking-Kunden der ehemaligen Sparkassen Emmerich-Rees und Straelen müssen lediglich die schriftlich mitgeteilte Bankleitzahl sowie Kommunikationsadresse ab dem 23.10.2017 ändern. Ihre Benutzerkennung ändert sich hierbei nicht.

Kunden die die Software SFirm/StarMoney nutzen, ist hierzu in der Anwendung ein Umstellungs-Assistent hinterlegt, der durch die Anwendung führt.

Kunden, die eine Fremd-Software nutzen, müssen sich im Bedarfsfall an den Fremd-Software-Hersteller wenden.

### **Ich nutze die Sparkassen-App. Was muss ich dabei beachten?**

Für Kunden der ehemaligen Sparkassen Emmerich-Rees und Straelen ist eine Neueinrichtung der Sparkassen-App durchzuführen. Ein Umstellungsassistent begleitet den Vorgang in der Anwendung.

Online-Banking-Kunden der ehemaligen Sparkassen Emmerich-Rees und Straelen, die sich für KWITT registriert haben, werden automatisch umgestellt.

Kunden der ehemaligen Sparkassen Emmerich-Rees und Straelen, die den Kontowecker im pushTAN-Verfahren nutzen, müssen diesen ab dem 23.10.2017 in der Sparkassen-App neu anlegen.

### **Ich nutze das chipTAN-Verfahren. Was muß ich dabei beachten?**

Das chipTAN-Verfahren steht in der Regel ohne Neuinstallation zur Verfügung.

Vom Sparkassen-Card-Umtausch betroffene Kunden der ehemaligen Sparkassen Emmerich-Rees und Straelen können ihre neue SparkassenCard ab dem 23.10.2017 ohne erneute Registrierung im Online-Banking nutzen.

### **Ich nutze die S-pushTAN-App. Was muss ich dabei beachten?**

Die S-pushTAN-App steht Ihnen in der Regel ohne Neuinstallation zur Verfügung. Sollte die App nicht funktionieren, fordern Sie bitte innerhalb der App über den Menüpunkt "weitere Verbindung freischalten" einen neuen Registrierungsbrief an.

### **Ich nutze für das Online-Banking ein Software Produkt. Was muss ich dabei beachten?**

Bei der Nutzung von Sparkassen-Software (z. B. SFirm oder StarMoney):

Notwendige Anpassungen (z. B. IBAN-Änderung) werden bei den Kunden der ehemaligen Sparkassen Emmerich-Rees und Straelen automatisch durchgeführt.

Bei der Nutzung von Fremd-Software:

Online-Banking-Kunden der ehemaligen Sparkassen Emmerich-Rees und Straelen müssen ab dem 23.10.2017 in der Fremd-Software zwingend ihre neue IBAN hinterlegen, da Zahlungsaufträge und Finanzstatusabfragen sonst nicht mehr möglich sind. Sollten hierbei Probleme auftreten, wenden Sie sich bitte an den Support des Softwareherstellers.

## **Besondere Hinweise für Geschäfts- und Firmenkunden**

### **Muss ich meine Bankverbindung auf Rechnungs- und Briefvordrucken ändern?**

Sie können Ihre Rechnungs- und Briefvordrucke auch nach dem 23. Oktober 2017 aufbrauchen.

Bei Neuauflage denken Sie bitte daran, nur die neue IBAN (und für Zahlungseingänge aus dem Ausland den neuen BIC) sowie die neue Bezeichnung „Sparkasse Rhein-Maas“ zu verwenden. Zur besseren Lesbarkeit hat sich die Darstellung der IBAN in Viererblocks mit Leerzeichen bewährt.

**Bitte beachten Sie: Zahlungseingänge mit der neuen IBAN können erst ab dem 23.10.2017 verbucht werden!**

### **Müssen am Kartenterminal Änderungen vorgenommen werden?**

Wenn Sie Kunde der bisherigen Sparkasse Kleve sind, ändert sich nichts. Für Kunden der ehemaligen Sparkassen in Emmerich-Rees und Straelen werden die Bankverbindungen für Gutschriften automatisch umgestellt.

**Informationen zur technischen Fusion erhalten Sie unter [www.sparkasse-rhein-maas.de](http://www.sparkasse-rhein-maas.de), unter +49 (0) 2821/7110-0 oder direkt bei Ihrer Beraterin/Ihrem Berater in der Geschäftsstelle.**

**Wir entschuldigen uns für die Unannehmlichkeiten und danken Ihnen für Ihr Verständnis.**

**Ab Montag, dem 23. Oktober 2017 stehen wir Ihnen im gewohnten Umfang mit allen Service- und Dienstleistungen „rund um`s Geld“ wieder zur Verfügung.**

**Ihre  
Sparkasse Rhein-Maas**